



LAPORAN SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI RENTAL MOBIL DAN MONITORING
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL PADA PENYU MOBIL BERBASIS WEB**

MUHAMMAD RIZQI PRADANA
NIM. 202053138

DOSEN PEMBIMBING
Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom
Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

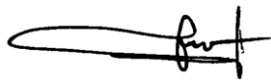
SISTEM INFORMASI RENTAL MOBIL DAN MONITORING KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA PENYU MOBIL BERBASIS *WEB*

**MUHAMMAD RIZQI PRADANA
NIM. 202053138**

Kudus, 11 Februari 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0004047501

Pembimbing Pendamping,



Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0606058201

Mengetahui,
Koordinator Skripsi



Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0619067802

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM INFORMASI RENTAL MOBIL DAN MONITORING KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA PENYU MOBIL BERBASIS *WEB*

MUHAMMAD RIZQI PRADANA
NIM. 202053138

Kudus, 28 Februari 2025

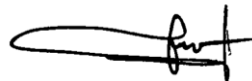
Menyetujui,

Ketua Penguji,



Supriyono, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0602017901

Anggota Penguji I,



Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0004047501

Anggota Penguji II,



Syafiul Muzid, S.T., M.Cs
NIDN. 0623068301

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Eko Darmanto, S. Kom., M. Cs
NIDN. 0608047901

Plt. Kaprodi Sistem Informasi



Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0621048301

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rizqi Pradana

NIM : 202053138

Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 10 Mei 2002

Judul Skripsi/Tugas Akhir* : Sistem Informasi Rental Mobil dan Monitoring
Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode
Servqual Pada Penyuluhan Mobil Berbasis Web

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 11 Februari 2025
Yang memberi pernyataan,



Muhammad Rizqi Pradana
NIM. 202053138

SISTEM INFORMASI RENTAL MOBIL DAN MONITORING KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA PENYU MOBIL BERBASIS *WEB*

Nama mahasiswa : Muhammad Rizqi Pradana

NIM : 202053138

Pembimbing :

1. Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom
2. Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom

RINGKASAN

Dalam era teknologi yang semakin pesat, bisnis rental mobil menghadapi persaingan ketat, sehingga menuntut inovasi dalam meningkatkan kualitas layanan. Sewa Mobil saat ini masih menggunakan metode manual untuk proses pemesanan dan pengelolaan data, yang tidak hanya memakan waktu tetapi juga kurang efisien dalam hal akurasi dan kecepatan pelayanan.

Sebagai solusi untuk mengatasi masalah ini, dirancang sebuah Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis *Web* yang dilengkapi dengan fitur monitoring kepuasan pelanggan menggunakan Metode *Servqual*. Metode ini berfokus pada pengukuran kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, sehingga mampu memberikan wawasan mendalam mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dengan sistem ini, pengolahan data menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat, yang tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengalaman layanan yang lebih mudah dan responsif.

Kata Kunci: *Sistem Informasi, Sewa, Kepuasan Pelanggan, Servqual, web.*

WEB-BASED CAR RENTAL INFORMATION SYSTEM AND CUSTOMER SATISFACTION MONITORING USING THE SERVQUAL METHOD AT PENYU MOBIL

Student Name : Muhammad Rizqi Pradana

Student Identity Number : 202053138

Supervisor :

1. Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom
2. Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT

In the rapidly advancing era of technology, the car rental business faces intense competition, demanding innovation to enhance service quality. Currently, car rentals still use manual methods for booking and data management processes, which are not only time-consuming but also less efficient in terms of accuracy and service speed.

As a solution to address this issue, a Web-Based Car Rental Information System has been designed, equipped with a customer satisfaction monitoring feature using the Servqual Method. This method focuses on measuring service quality based on five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects, providing in-depth insights into customer satisfaction with the services provided. With this system, data processing becomes faster, more precise, and more accurate, which not only improves operational efficiency but is also expected to enhance customer satisfaction through a more convenient and responsive service experience.

Keywords: *Information System, Rental, Customer Satisfaction, Servqual, Web.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan skripsi ini dengan judul "Sistem Informasi Rental Mobil dan Monitoring Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Pada Penyuluhan Mobil Berbasis *Web*". Sholawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang kami nantikan syafa'atnya di hari yaumul qiyamah.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu perjalanan panjang dalam menapaki dunia pendidikan tinggi dan merupakan bagian dari upaya memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana komputer di dalam program studi Sistem Informasi S-1 Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.

Dengan bimbingan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak, penulis dengan rendah hati mengucapkan penghargaan yang setinggi-tingginya atas terselesaikannya laporan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus, atas dedikasi dalam menjalankan dan mengembangkan institusi pendidikan yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengejar ilmu dan menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom, M.Cs selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus, atas perhatian serta dukungan dalam menciptakan lingkungan akademik yang inspiratif.
3. Bapak Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom, selaku Plt. Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus, atas upaya dalam menyediakan wadah pembelajaran yang mendukung pengembangan ilmu pengetahuan dan mengizinkan serta mendukung keberlangsungan penelitian ini.
4. Bapak Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom, selaku koordinator Skripsi, atas bimbingan dan pengawasannya yang telah memberikan arah serta panduan dalam proses penyusunan laporan skripsi ini.

5. Bapak Yudie Irawan, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing utama, yang dengan penuh kesabaran memberikan petunjuk, arahan, serta nasehat yang sangat berarti dalam perjalanan penyusunan laporan skripsi.
6. Bapak Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing pendamping, atas dukungan dan panduan yang memberikan kontribusi penting dalam merinci dan mengembangkan ide-ide dalam laporan skripsi.
7. Kepada pihak Lina Penyu Mobil yang sudah memberikan izin saya untuk penelitian guna menyelesaikan skripsi saya.
8. Kepada dua orang tua yang paling berjasa dalam hidup saya terutama Ibu Saya. Terimakasih telah tulus memberikan kasih sayang dan dukungan tanpa batas, baik dalam bentuk dukungan material maupun non-material. Segala pengorbanan, mulai dari waktu, tenaga, hingga dedikasi dan semangat Bapak dan Ibu, telah memberi dorongan bagi perkembangan dan pencapaian penulis. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan aamiin.
9. Kepada cinta kasih saudara-saudara saya, terimakasih atas segala do'a, usaha, motivasi yang telah diberikan.
10. Teman-teman Prodi Sistem Informasi yang setia menemani kegundahan maupun keceriaan hari-hariku.
11. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan diri sendiri.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan laporan skripsi ini. Besar harapan penulis agar pembaca berkenan memberikan umpan balik berupa kritik dan saran. Semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun para pembaca.

Kudus, 11 Februari 2025



Penulis
Muhammad Rizqi Pradana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
RINGKASAN	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	3
1.6 Metode Penelitian	4
1.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6.2 Metode Pengembangan Sistem.....	5
1.6.3 Metode Perancangan Sistem.....	7
1.6.4 Metode <i>Servqual</i>	9
1.7 Kerangka Pemikiran	10
1.8 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terkait.....	12
2.2 Tabel Perbandingan Penelitian Terkait.....	14
2.3 Landasan Teori	15
2.3.1 Pengertian Sistem	15
2.3.2 Pengertian Informasi	15
2.3.3 Pengertian Sistem Informasi.....	15

2.3.4 Pengertian Web.....	15
2.3.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.6 Pengertian <i>Servqual</i>	16
2.4 <i>Flow Of Document</i> (FOD).....	16
2.5 <i>UML (Unified Modelling Language)</i>	17
2.5.1 <i>Bussiness Use Case Diagram</i>	17
2.5.2 <i>Use Case Diagram</i>	18
2.5.3 <i>Class Diagram</i>	19
2.5.4 <i>Sequence Diagram</i>	21
2.5.5 <i>Activity Diagram</i>	22
2.5.6 <i>Statechart Diagram</i>	22
2.6 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	23
2.6.1 Tahapan Pembuatan ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Objek Penelitian	27
3.1.1. Sejarah Penyus Mobil	27
3.1.2. Visi, Misi dan Tujuan Penyus Mobil	27
3.1.3. Peta Lokasi Penyus Mobil.....	28
3.1.4. Struktur Organisasi Penyus Mobil	29
3.1.5. Deskripsi Pekerjaan	30
3.2. Analisis Sistem Yang Berjalan	31
3.2.1. FOD Penyewaan Mobil	31
3.3. Analisis dan Perancangan Sistem Baru.....	33
3.3.1. Analisis Kebutuhan Sistem.....	33
3.3.2. Perancangan Sistem.....	34
3.3.3. Rancangan Basis Data	72
3.4. Desain Input Output	87
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN.....	93
4.1 Hasil dan Pembahasan	93
4.2 Pengujian <i>BlackBox</i> Testing.....	98
BAB V PENUTUP.....	104
5.1. Kesimpulan	104

5.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
DAFTAR LAMPIRAN.....	108

